

## Rynek OZE pod kontrolą - kolejne działania Prezesa UOKiK

- Konsumenty są zainteresowani odnawialnymi źródłami energii, jednak do Urzędu wpływają też liczne skargi na ten rynek.
- Umowy pełne pułapek i nieuczciwe praktyki - takie sygnały odnotowujemy.
- Prezes UOKiK postawił zarzuty trzem przedsiębiorcom działającym na rynku OZE.

[Warszawa, 11 września 2024 r.] Coraz więcej konsumentów jest zainteresowanych rozwiązaniami, które pozwalają zmniejszyć rachunki za energię, a jednocześnie działają na korzyść środowiska obniżając emisję dwutlenku węgla. Tym samym, decydują się na montaż paneli fotowoltaicznych, pomp ciepła czy pieców elektrycznych. Nie zawsze jednak firmy oferujące te urządzenia działają zgodnie z prawem. Prezes UOKiK monitoruje i weryfikuje praktyki przedsiębiorców działających na rynku OZE.

### Umowy pełne pułapek

Prezes Urzędu szczególną uwagę zwraca na kwestie zapisów w umowach, które mogą być trudne do weryfikacji przez konsumentów. Sprawdza czy są oni rzetelnie informowani o wszystkich warunkach umownych i istotnych cechach produktu oraz czy zapisy nie chronią tylko interesów przedsiębiorcy. W ostatnim czasie postawił zarzuty stosowania niedozwolonych postanowień umownych spółkom: Am Eco Energy, Polska Energia Grupa Kapitałowa oraz Energia dla przyszłości, które sprzedają i montują na terenie całego kraju urządzenia zapewniające odnawialne źródła energii i ciepła.

Jak wynika z prowadzonych postępowań, niedozwolone klauzule mogą prowadzić do poważnych konsekwencji dla konsumentów: zmiany terminu ukończenia prac, wzrostu ceny, niewykonania usługi ze względu na wycofanie się wykonawcy, nałożenia wygórowanych kar umownych, czy wymóg zrzeczenia się jakichkolwiek roszczeń. Cechą wspólną kwestionowanych klauzul jest to, że zawierają sformułowania niekorzystne dla konsumentów, często nieprecyzyjne, które mogą wprowadzać w błąd odnośnie przysługujących im praw.

Przykładowo - zapis sugerujący, że umowa była indywidualnie negocjowana, mimo, że nie miało to miejsca, czy też zapis o otrzymaniu wszystkich dokumentów, jeśli nie zostały one dostarczone, mogą mieć na celu utrudnianie konsumentom dochodzenie ewentualnych

roszczeń. Niektóre postanowienia mają wręcz wprost zniechęcić do składania reklamacji, sugerując, że jeśli będzie ona niezasadna, to konsumenci poniosą wysokie koszty ekspertyz.

Niekorzystne dla konsumentów warunki mogą dotyczyć również m.in. niejasnych zapisów dających przedsiębiorcy możliwość swobodnej zmiany terminu realizacji montażu, a nawet samego modelu i mocy instalowanych urządzeń. Do tego dochodzą próby ograniczenia odpowiedzialności za nienależyte wykonanie świadczenia - np. zły dobór produktu czy spowodowane podczas wykonywania prac uszkodzenia ścian, sufitu lub dachu.

- Rynek urządzeń zapewniających odnawialne źródła energii rozwija się dynamicznie i coraz więcej z nas decyduje się na takie rozwiązania. Jest to jednak zawsze poważna inwestycja. Niedopuszczalne są sytuacje, w których przedsiębiorcy próbują obarczać ryzykiem prowadzonej działalności konsumentów. Niedozwolone klauzule mogą powodować rażąco niekorzystne dla konsumentów skutki jak opóźnienia, wyższe koszty zakupu, otrzymanie instalacji niezgodnej z potrzebami, utrudnianie odstąpienia od umowy czy dochodzenia roszczeń - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Jeśli zarzuty stosowania abuzywnych klauzul w umowach się potwierdzą spółkom Am Eco Energy, Polska Energia Grupa Kapitałowa oraz Energia dla przyszłości grozi kara do 10 proc. obrotu za każde naruszenie.

### **Kwestionowane praktyki**

Wobec Am Eco Energy oraz dwóch osób zarządzających spółką Prezes UOKiK prowadzi także postępowanie dotyczące naruszania zbiorowych interesów konsumentów. Wątpliwości budzi kilka praktyk. Przede wszystkim klienci spółki nie otrzymują informacji o prawie do odstąpienia od umowy. Tymczasem zawierając umowę poza lokalem przedsiębiorstwa powinni dostać jasną i rzetelną informację na trwałym nośniku o tym w jaki sposób i w jakim terminie mogą z niej zrezygnować. Co więcej, Am Eco Energy oczekiwała bezzwrotnej przedpłaty w wysokości co najmniej 50 proc. wynagrodzenia wniesionej 3 dni od podpisania umowy. Nie uwzględniała przy tym okoliczności, w której klienci, którzy zawali umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, odstępują od niej w ciągu 14 dni. Konsumenci mogli być zatem wprowadzeni w błąd, że jeśli skorzystają z ustawowego prawa, to i tak utracą wpłacone środki.

Poważne wątpliwości UOKiK wzbudziło także nieinformowanie konsumentów o głównych cechach urządzenia, które było przedmiotem umowy. Z umów nie wynikało kto jest producentem pieca, pompy ciepła czy instalacji fotowoltaicznej, brakowało także oznaczenia modelu urządzenia. Wybór ostatecznego produktu następował już po podpisaniu umowy. Tym samym klienci spółki nie wiedzieli jaki sprzęt zostanie im zamontowany i nie mieli możliwości weryfikacji ceny tożsamego urządzenia u konkurencji.

Spółce grozi kara do 10 proc. obrotu, a osobom zarządzającym do 2 mln zł.

### Rynek OZE pod kontrolą

Prezes UOKiK prowadzi obecnie 18 postępowań dotyczących pomp ciepła i instalacji OZE. Są to głównie postępowania wyjaśniające i dotyczą niedozwolonych postanowień wzorców umów, nieszanowania prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, nieprzekazywania istotnych informacji niezbędnych konsumentom do podjęcia decyzji o zakupie (w tym dotyczących gwarancji, przewidywanych efektów eksploatacji instalacji, wyników audytu), a także wprowadzania w błąd co do charakteru, zakresu i wartości dofinansowań.

Od początku 2024 r. Inspekcja Handlowa współpracuje z organami celnymi wydając opinie na temat spełniania przez importowane pompy ciepła wymagań formalnych obowiązujących na terenie UE. W I kwartale inspektorzy zrealizowali kontrole dotyczące pomp ciepła na granicy w ramach wspólnego projektu z Krajową Administracją Skarbową. Weryfikowane było oznakowanie i dokumentacja towarzysząca pompom. [94 proc. urządzeń nie spełniło wymagań formalnych](#) i nie zostało dopuszczonych do obrotu.

W poprzednich latach Prezes UOKiK ukarał oferującą instalacje fotowoltaiczne firmę BO Energy (wcześniej FG Energy). W grudniu 2022 r. za nieuczciwe praktyki [nałożył na nią 28 mln zł kary](#), a kilka miesięcy później za stosowanie [niedozwolonych postanowień w umowach - 12,5 mln zł](#). Z kolei w kwietniu 2023 r. [ukarana została spółka Asmanta Call Center](#) zajmująca się telemarketingiem m.in. usług montażu instalacji fotowoltaicznych. Na spółkę oraz osoby nią zarządzające nałożono kary na łączną kwotę prawie 1,5 mln zł w związku z prowadzeniem telemarketingu bez uprzedniej zgody abonentów oraz wprowadzaniem w błąd w zakresie wysokości dofinansowania w ramach programu „Mój prąd”.

## Rady dla konsumentów

- Dopasuj instalację OZE do swoich potrzeb i możliwości finansowych
  - Niewłaściwie dobrana pompa ciepła zainstalowana w słabo izolowanym budynku może nie dogrzać pomieszczeń lub być bardzo droga w eksploatacji
- Porównaj oferty różnych dostawców
  - Nieuczciwi sprzedawcy mogą znacznie zawyżać ceny w stosunku do cen rynkowych
- Pamiętaj o zasadzie ograniczonego zaufania w relacjach z odwiedzającymi Cię przedstawicielami handlowymi
  - Ulotki imitujące zawiadomienia urzędowe? Zapewnienia o współpracy z organami administracji państwowej? Zawsze sprawdzaj wiarygodność informacji
- Sprawdź, czy umowa bądź oferta będąca jej częścią zawiera:
  - markę, model i moc wszystkich oferowanych komponentów instalacji
  - zakres koniecznych prac instalacyjnych
  - termin wykonania
  - całkowitą cenę
  - warunki gwarancji
  - uprawnienie do odstąpienia od umowy w przypadku zawarcia jej poza lokalem przedsiębiorstwa (lub na odległość - przez telefon, Internet)
- Jeśli podpisałeś umowę poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w domu) - masz prawo w terminie 14 dni od zawarcia odstąpić od niej bez ponoszenia kosztów
  - Wizyta przedstawiciela nie była umówiona? Możesz odstąpić od umowy w ciągu 30 dni
- Nie spiesz się z decyzją i zwracaj uwagę, co podpisujesz. Niektóre zapisy w umowach mogą ograniczać Twoje prawa
  - Żądanie rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy może wykluczyć możliwość odstąpienia od niej bez ponoszenia kosztów, nawet jeśli umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa
- Przed zawarciem umowy na sprzedaż i montaż instalacji OZE:



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- Powinieneś otrzymać niezbędną dokumentację techniczną charakteryzującą parametry pracy oferowanych urządzeń, np. ich efektywność energetyczną
- Wymagaj od sprzedawcy przedstawienia wyników audytu przedmontażowego z rzetelną analizą efektywności pracy proponowanej instalacji po jej zamontowaniu u Ciebie w domu (np. średnioroczna przewidywana ilość generowanej energii elektrycznej przez instalację fotowoltaiczną lub wiatrową, średnioroczne zużycie energii elektrycznej przez pompę ciepła itp.)
- Masz wątpliwości co do uczciwości zapisów proponowanej umowy lub problemy z jej realizacją?
  - Możesz uzyskać bezpłatną pomoc u Rzecznika Konsumentów w swoim mieście lub powiecie

#### **Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76  
formularz kontaktowy: [poradydlakonsumentow.pl](http://poradydlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](#) - w twoim mieście lub powiecie